

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Ruang Lingkup Audit Internal**

###### **2.1.1.1 Definisi Audit Internal**

Pengertian audit internal menurut *The Institute of Internal Auditors* dalam Sawyers yang diterjemahkan oleh Desi Adhariani (2009:9) adalah :

“Audit internal adalah aktivitas independen, keyakinan objektif dan konsultasi yang dirancang untuk memberi nilai tambah dan meningkatkan operasi organisasi. Audit tersebut membantu organisasi mencapai tujuannya dengan menerapkan pendekatan yang sistematis dan berdisiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses pengelolaan risiko, kecukupan kontrol, dan pengelolaan organisasi.”

Anthony dan Govindarajan (2011:57), menyatakan bahwa :

*“Internal auditing is a staff activity intended to ensure that information is reported accurately in accordance with prescribed rules, that fraud and misappropriation off assert is kept to a minimum and in some cases, to suggest ways to improving the organization, effeciency and effectiveness.”*

Menurut Sukrisno Agoes (2013:204) pengertian audit internal adalah sebagai berikut:

“Audit Internal adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan

maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku”

Pengertian audit internal menurut Hery (2017:238) adalah sebagai berikut:

“Audit internal adalah suatu fungsi penilaian yang dikembangkan secara bebas dalam organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan sebagai wujud pelayanan terhadap organisasi perusahaan. Pemeriksaan intern melaksanakan aktivitas penilaian yang bebas dalam suatu organisasi untuk menelaah kembali kegiatan-kegiatan dalam bidang akuntansi, keuangan dan bidang-bidang operasi lainnya sebagai dasar pemberian pelayanannya pada manajemen”.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa audit internal adalah suatu proses kegiatan pemeriksaan terhadap laporan keuangan yang dilakukan dengan mengevaluasi kegiatan organisasi berdasarkan standar dan aturan yang berlaku. Tujuan audit internal adalah untuk membantu manajemen organisasi mencapai tujuan organisasi dengan memberikan rekomendasi mengenai apa yang harus dilakukan oleh manajemen organisasi agar nilai organisasi semakin baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan (*error*) maupun kecurangan (*fraud*).

#### **2.1.1.2 Fungsi Audit Internal**

Pada mulanya internal auditor dalam suatu perusahaan mempunyai fungsi yang terbatas, yaitu mengadakan pengawasan atas pembukuan. Namun sejalan dengan meningkatnya sistem informasi akuntansi, aktivitas internal auditor tidak lagi berputar pada pengawasan pembukuan semata-mata, akan tetapi mencakup pemeriksaan dan evaluasi terhadap kecukupan dan efektivitas sistem organisasi,

sistem pengendalian internal dan kualitas kertas kerja manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Menurut Mulyadi (2010:211) fungsi audit internal dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi audit internal adalah menyelidiki dan menilai pengendalian internal dan efisiensi pelaksanaan fungsi sebagai tugas organisasi. Dengan demikian fungsi audit internal merupakan bentuk pengendalian yang fungsinya adalah untuk mengukur dan menilai efektifitas dari unsur-unsur pengendalian internal yang lain.
- b. Fungsi audit internal merupakan kegiatan penilaian bebas, yang terdapat dalam organisasi, dan dilakukan dengan cara memeriksa akuntansi, keuangan, dan kegiatan lain, untuk memberikan jasa bagi manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka. Dengan cara menyajikan analisis, penilaian rekomendasi, dan komentar-komentar penting terhadap kegiatan manajemen, auditor internal menyediakan jasa-jasa tersebut. Auditor internal berhubungan dengan semua tahap kegiatan perusahaan, sehingga tidak hanya terbatas pada unit atas catatan akuntansi.

Menurut Sawyer's (2009:28) fungsi audit internal adalah:

“Suatu fungsi penilaian yang bebas dalam suatu organisasi, guna menelaah atau mempelajari dan menilai kegiatan-kegiatan perusahaan untuk memberikan saran-saran kepada manajemen. Tujuannya adalah untuk membantu tingkatan manajemen agar tanggungjawab dilaksanakan secara efektif.”

Jadi, fungsi audit internal adalah untuk menilai kegiatan organisasi dan menilai pengendalian internal, serta efisiensi pelaksanaan tugas setiap divisi organisasi. Setelah auditor menilai kegiatan dan keefisiensi kegiatan organisasi, auditor akan memberikan rekomendasi kepada manajemen organisasi dengan tujuan untuk membantu meningkatkan mutu organisasi dan tanggung jawab dilaksanakan dengan secara efektif.

### **2.1.1.3 Tujuan Audit Internal**

Pada umumnya, tujuan audit internal adalah untuk membantu manajemen organisasi dalam menganalisis dan mengawasi tanggung jawab dari setiap divisi yang ada, apakah telah berjalan efektif dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, serta memberikan rekomendasi mengenai apa yang harus dilakukan oleh manajemen organisasi, agar nilai organisasi semakin baik dan meminimalisir kesalahan maupun kecurangan.

Menurut Sukrisno Agoes (2013:205) menyatakan bahwa tujuan audit internal adalah:

“Tujuan Audit Internal adalah untuk membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, dan komentar mengenai kegiatan pemeriksaan.”

### **2.1.1.4 Ruang Lingkup Audit Internal**

Seorang auditor internal haruslah mematuhi dan mentaati standar serta kode etik profesi audit internal, termasuk di dalamnya adalah mengenai ruang lingkup (*scope*) audit internal dalam suatu perusahaan. Dalam melaksanakan aktivitas pemeriksaan internal, terdapat hal-hal yang perlu untuk diperhatikan serta ditaati oleh auditor internal, salah satunya adalah terkait dengan ruang lingkup kegiatan pemeriksaan audit internal, berikut adalah beberapa pendapat ahli mengenai ruang lingkup audit internal.

Menurut Menurut Alfred (2012:6) ruang lingkup aktivitas audit internal adalah sebagai berikut:

1. Penilaian yang bebas atas semua aktivitas di dalam perusahaan (induk dan anak perusahaan). Dapat menggunakan semua catatan yang ada dalam perusahaan/grup perusahaan, dan memberikan advice kepada pimpinan perusahaan, baik direktur utama maupun direktur lainnya.
2. *Me-review* dan menilai kebenaran dan kecukupan data-data akuntansi dan keuangan dalam penerapan untuk pengawasan operasi perusahaan.
3. Memastikan tingkat dipatuhinya kebijaksanaan, perencanaan, dan prosedur yang telah ditetapkan.
4. Memastikan bahwa harta perusahaan telah dicatat dengan benar dan disimpan dengan baik sehingga dapat terhindar dari pencurian dan kehilangan.
5. Memastikan dapat dipercayainya data-data akuntansi dan data lainnya yang disajikan oleh perusahaan.
6. Menilai kualitas dan pencapaian prestasi manajemen perusahaan berkenaan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh pemegang saham.
7. Laporan dari waktu ke waktu kepada manajemen dari hasil pekerjaan yang dilakukan, identifikasi masalah, dan saran/solusi yang harus diberikan.
8. Bekerja sama dengan eksternal auditor sehubungan dengan penilaian atas pengendalian internal (*internal control*).

Menurut Sawyer's (2009:10) ruang lingkup audit internal adalah sebagai berikut:

“Audit internal adalah sebuah penilaian yang sistematis dan objektif yang dilakukan auditor internal terhadap operasi dan kontrol yang berbeda-beda dalam organisasi untuk menentukan apakah (1) informasi keuangan dan operasi telah akurat dan dapat diandalkan; (2) risiko yang dihadapi perusahaan telah diidentifikasi dan diminimalisasi; (3) peraturan eksternal serta kebijakan dan prosedur internal yang bisa diterima telah diikuti; (4) kriteria operasi yang memuaskan telah dipenuhi; (5) sumber daya telah digunakan secara efisien dan ekonomis; dan (6) tujuan organisasi telah dicapai secara efektif-semua dilakukan dengan tujuan untuk dikonsultasikan dengan manajemen dan membantu anggota organisasi dalam menjalankan tanggungjawabnya secara efektif.”

Jadi, ruang lingkup audit internal meliputi penilaian atas pengendalian internal, penilaian atas pencatatan laporan keuangan, dan penilaian atas hasil

seluruh kegiatan organisasi. Audit internal harus memberikan keyakinan kepada manajemen atas rekomendasi yang auditor berikan terkait dengan pengendalian internal, laporan keuangan dan kegiatan organisasi.

#### **2.1.1.5 Standar Audit Internal**

Agar terciptanya kinerja auditor internal yang efektif, maka dibutuhkan auditor internal yang profesional, untuk mencapai hal tersebut maka diperlukan adanya kriteria atau standar. Menurut *The Institute of Internal Auditors* (2017:4) standar merupakan hal yang esensial dalam pemenuhan tanggung jawab audit internal dan aktivitas audit internal.

*The Institute of Internal Auditors* (2017:25) menyebutkan bahwa tujuan standar profesional auditor internal adalah :

1. *“Guide adherence with the mandatory elements of the International Professional Practices Framework.*
2. *Provide a framework for performing and promoting a broad range of valueadded internal auditing services.*
3. *Establish the basis for the evaluation of internal audit performance.*
4. *Foster improved organizational processes and operations.”*

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan standar profesional auditor internal adalah untuk:

1. Memberikan panduan untuk pemenuhan unsur-unsur yang diwajibkan dalam Kerangka Praktik Profesional Internasional (*International Professional Practices Framework*).
2. Memberikan kerangka kerja dalam melaksanakan dan meningkatkan berbagai bentuk layanan audit internal yang bernilai tambah.

3. Menetapkan dasar untuk mengevaluasi kinerja audit internal.
4. Mendorong peningkatan proses dan operasional organisasi

*The Institute of Internal Auditors* (2017:22) menyebutkan bahwa :

*“The Standards comprise two main categories: Attribute and Performance Standards. Attribute Standards address the attributes of organizations and individuals performing internal auditing. Performance Standards describe the nature of internal auditing and provide quality criteria against which the performance of these services can be measured. Attribute and Performance Standards apply to all internal audit services”*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka standar profesional auditor internal terdiri dari dua kelompok utama, yaitu:

1. Standar Atribut, dan
2. Standar Kinerja

Adapun penjelasan mengenai standar profesional auditor internal adalah sebagai berikut :

1. Standar Atribut

- a. Tujuan, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Tujuan, kewenangan, dan tanggung jawab aktivitas audit internal harus didefinisikan secara formal dalam suatu piagam audit internal, dan harus sesuai dengan Misi audit internal dan unsur-unsur yang diwajibkan dalam Kerangka Praktik Profesional Internasional (Prinsip Pokok Praktik Profesional audit internal, Kode Etik, Standar dan Definisi audit internal). Kepala Audit Internal (KAI) harus mengkaji secara periodik

piagam audit internal dan menyampaikannya kepada manajemen senior dan dewan untuk memperoleh persetujuan.

b. Independensi Organisasi

Kepala audit internal harus bertanggungjawab kepada suatu level dalam organisasi yang memungkinkan aktivitas audit internal dapat melaksanakan tanggung jawabnya. Kepala audit internal harus melaporkan kepada dewan, paling tidak setahun sekali, independensi organisasi aktivitas audit internal.

c. Objektivitas Individual

Auditor internal harus memiliki sikap mental tidak memihak dan tanpa prasangka, serta senantiasa menghindarkan diri dari kemungkinan timbulnya pertentangan kepentingan.

d. Kecakapan

Auditor internal harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Aktivitas audit internal, secara kolektif, harus memiliki atau memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

e. Kecermatan Profesional (*Due Professional Care*)

Auditor internal harus menggunakan kecermatan dan keahlian sebagaimana diharapkan dari seorang auditor internal yang cukup hati-hati (*reasonably prudent*) dan kompeten. Cermat secara profesional tidak berarti tidak akan terjadi kekeliruan.



f. Pengembangan Profesional Berkelanjutan

Auditor internal harus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi lainnya melalui pengembangan profesional berkelanjutan.

2. Standar Kinerja

a. Mengelola aktivitas audit internal

Kepala audit internal harus mengelola aktivitas audit internal secara efektif untuk meyakinkan bahwa aktivitas tersebut memberikan nilai tambah bagi organisasi.

b. Sifat Dasar Pekerjaan

Aktivitas audit internal harus melakukan evaluasi dan memberikan kontribusi peningkatan proses tata kelola, pengelolaan risiko, dan pengendalian organisasi dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, teratur, berbasis risiko. Kredibilitas dan nilai audit internal terwujud ketika auditor bersikap proaktif dan evaluasi mereka memberikan pandangan baru dan mempertimbangkan dampak masa depan.

c. Perencanaan Penugasan

Auditor internal harus menyusun dan mendokumentasikan rencana untuk setiap penugasan yang mencakup tujuan penugasan, ruang lingkup, waktu, dan alokasi sumber daya. Rencana penugasan harus mempertimbangkan strategi organisasi, tujuan dan risiko-risiko yang relevan untuk penugasan itu.

d. Pelaksanaan Penugasan

Auditor internal harus mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mendokumentasikan informasi yang memadai untuk mencapai tujuan penugasan.

e. Komunikasi Hasil Penugasan

Auditor internal harus mengkomunikasikan hasil penugasannya.

f. Pemantauan Perkembangan

Kepala audit internal harus menetapkan dan memelihara sistem untuk memantau disposisi atas hasil penugasan yang telah dikomunikasikan kepada manajemen.

g. Komunikasi Penerimaan Risiko

Dalam hal Kepala audit internal menyimpulkan bahwa manajemen telah menanggung risiko yang tidak dapat ditanggung oleh organisasi, Kepala audit internal harus membahas masalah ini dengan manajemen senior. Jika Kepala audit internal meyakini bahwa permasalahan tersebut belum terselesaikan, maka Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hal tersebut kepada dewan.

#### **2.1.1.6 Tanggung Jawab dan Kewenangan Auditor Internal**

Menurut Hiro Tugiman (2006:53), tanggung jawab auditor internal didefinisikan sebagai berikut :

“Auditor internal bertanggungjawab untuk merencanakan dan melaksanakan tugas pemeriksaan, yang harus disetujui dan ditinjau atau direview oleh pengawas”

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:21) tanggung jawab auditor internal adalah:

“Tanggung jawab auditor internal adalah menerapkan program audit internal, mengarahkan personel, dan aktivitas-aktivitas departemen audit internal juga menyiapkan rencana tahunan untuk pemeriksaan semua unit perusahaan dan menyajikan program yang telah dibuat untuk persetujuan.”

Tanggung jawab seorang auditor internal dalam perusahaan tergantung pada status dan kedudukannya dalam struktur organisasi perusahaan. Wewenang yang berhubungan dengan tanggung jawab tersebut berurusan dengan kekayaan dan karyawan perusahaan yang relevan dengan pokok masalah yang dihadapi.

#### **2.1.1.7 Tahap Pelaksanaan Audit Internal**

Program pemeriksaan yang telah didukung dan disetujui oleh manajemen merupakan ketentuan yang harus dilakukan dalam melaksanakan pemeriksaannya. Selain itu program pemeriksaan internal dapat dipakai sebagai tolak ukur bagi para pelaksana pemeriksa.

*The Institute of Internal Auditor* (2017:39) mengemukakan pelaksanaan tugas audit sebagai berikut:

*“Audit work should include planning the audit, examining and evaluating information, communicating result, and following up.”*

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa pekerjaan audit harus mencakup perencanaan audit, pemeriksaan dan evaluasi informasi, hasil komunikasi, dan tindak lanjut.

Sedangkan menurut Hiro Tugiman (2014:53-75) pelaksanaan tugas audit internal sebagai berikut :

1. Perencanaan audit.
2. Pengujian dan pengevaluasian informasi.
3. Menyampaikan hasil pemeriksaan.
4. Tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Adapun penjelasan dari macam macam tugas audit internal yang dijelaskan oleh Hiro Tugiman (2014:53-75) adalah sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan Audit

- a. Menyusun tujuan dan lingkup audit
- b. Mendapatkan informasi mengenai aktivitas yang akan diaudit
- c. Menentukan sumber-sumber penting dalam melakukan audit
- d. Memberitahukan kepada auditor mengenai pelaksanaan audit
- e. Melaksanakan atau tepatnya survey terhadap risiko, pengendalian untuk mengetahui luas audit yang akan dilaksanakan dan meminta komentar dan saran auditee
- f. Menyusun program
- g. Menentukan bagaimana, kapan dan siapa yang membutuhkan hasil dari audit pengesahan rencana audit

#### 2. Pengujian dan Pengevaluasian Informasi

Untuk melakukan pengujian dan pengevaluasi auditor internal harus mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan dan mendokumentasi informasi untuk mendukung hasil audit.

### 3. Menyampaikan Hasil Pemeriksaan

Auditor internal harus menyampaikan atau melaporkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil audit.

### 4. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan

Pemeriksaan internal harus terus meninjau atau melakukan *follow up* untuk memastikan bahwa terdapat temuan-temuan pemeriksaan yang dilaporkan telah dilakukan tindak lanjut tepat.

#### 2.1.1.8 Unsur-unsur Audit Internal

Menurut Hiro Tugiman (2006:19) unsur-unsur dalam audit internal terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Memastikan atau memverifikasi (*Verification*)
2. Menilai atau mengevaluasi (*Evaluation*)
3. Rekomendasi (*Recomendation*)

Maksud dari pernyataan tersebut adalah:

1. Memastikan atau memverifikasi (*Verification*)

Merupakan suatu aktivitas penilaian dan pemeriksaan atas kebenaran data dan informasi yang dihasilkan dari suatu system akuntansi sehingga dapat dihasilkan laporan akuntansi yang akurat yaitu cepat dan dapat dipercaya. Catatan yang telah diverifikasi dapat ditentukan oleh audit internal tertentu apakah terdapat kekurangan dan kelemahan dalam prosedur pencatatan untuk diajukan saran-saran perbaikan.

## 2. Menilai atau mengevaluasi (*Evaluation*)

Merupakan aktivitas penilaian secara menyeluruh atas pengendalian akuntansi keuangan dari kegiatan menyeluruh berdasarkan kriteria yang sesuai. Hal ini merupakan suatu cara untuk memperoleh kesimpulan yang menyeluruh dari kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan perusahaan.

## 3. Rekomendasi (*Recomendation*)

Merupakan suatu aktivitas penilaian dan pemeriksaan terhadap ketaatan pelaksanaan dan prosedur operasi, prosedur akuntansi, kebijakan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan (tindakan korektif kepada manajemen), sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur audit internal, yaitu memastikan atau memverifikasi (*verification*), menilai, mengevaluasi (*evaluation*) dan rekomendasi (*recomendation*).

### 2.1.2 *Role Stress*

#### 2.1.2.1 *Definisi Role Stress*

*Role stress* atau tekanan peran pada hakekatnya adalah suatu kondisi di mana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu (Agustina, 2009).

*Role Stress* bisa didefinisikan sebagai sumber-sumber stres yang berkaitan dengan pengharapan atas pola perilaku seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam suatu unit sosial. Dalam penelitian yang dilakukan K.W Pei dan Davis (1989) dalam Teguh Prasetyo (2009) menyatakan bahwa *role stress* (tekanan peran) adalah:

*“Role stress typically as defined according two variables: Role Conflict and Role Ambiguity”.*

Mondy, Sharplin, Premaux (1990:489) dalam bukunya yang berjudul *“Management and Organizational Behaviour”* menyatakan bahwa akibat dari *role stress* adalah:

*“Role conflict and role ambiguity at work lead to such dysfunctional work related behaviour as tension, job satisfaction, propensity to leave the organization, and lowered commitment.”*

Dari definisi yang telah dipaparkan di atas, *role stress* merupakan kondisi di mana seseorang mengalami tekanan saat menjalani pekerjaannya. *Role stress* diakibatkan oleh dua variabel, yaitu adanya konflik peran dan ambiguitas peran di lingkungan pekerjaan. Hal itu akan membuat seseorang mengalami suatu ketegangan dan penurunan kepuasan kerja yang mempengaruhi proses berpikir, sehingga tugas yang dijalankan terasa terlalu berat.

#### **2.1.2.2 *Role Stress Auditor Internal***

Stres terkait pekerjaan sering dihubungkan dengan profesi auditor. Auditor adalah profesi yang berpotensi mengalami stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaannya. Semakin luasnya aktivitas yang harus dilakukan oleh auditor

internal menyebabkan profesi audit internal merupakan peran yang berpotensi menyebabkan terjadinya *role stress*, seperti yang diutarakan oleh K.W and Pei dalam Teguh Prasetyo (2009) terdapat dua indikator utama *role stress*, yaitu konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), yang bagaimana dua indikator tersebut sering terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh auditor internal.

*Role stress* auditor muncul ketika auditor internal menjalankan aktivitas audit internal. Auditor internal sebagai pekerja di dalam perusahaan organisasi yang diauditnya akan menjumpai masalah ketika harus melaporkan temuan-temuan yang mungkin tidak menguntungkan dalam penilaian kinerja manajemen atau objek audit yang dilakukannya. Konflik audit yang sering terjadi adalah ketika auditor dan auditee tidak sepakat terhadap beberapa aspek fungsi dan tujuan pemeriksaan.

Konflik peran dapat berasal dari pertentangan yang berasal dari peran mereka ketika melakukan jasa audit dan jasa konsultasi manajemen yang keduanya mengandung perbedaan antara peraturan yang berasal dari profesi auditor internal dan harapan dari manajemen perusahaan. Konflik peran juga dapat disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara nilai-nilai personal yang diyakini oleh auditor internal dan harapan yang berasal dari manajemen dan organisasi profesi. Konflik peran dapat menimbulkan tekanan pada auditor, sehingga auditor cenderung rentan terhadap tekanan dari klien (Ahmad dan Taylor, 2009).

Menurut Hery (2018:47) para auditor internal harus dapat membebaskan diri dari suatu keadaan yang dapat membuat mereka menjadi tidak dapat



memberikan penilaian secara profesional dan objektif. Penugasan staf audit internal harus dibuat sedemikian rupa, sehingga konflik kepentingan dapat dihindari.

### 2.1.2.3 Faktor-faktor Penyebab *Role Stress*

Menurut Anatan dan Ellitan (2007) menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi *role stress* yang meliputi:

1. *Extra organizational stresor*  
Merupakan penyebab stres dari luar organisasi yang meliputi perubahan sosial dan teknologi yang berakibatkan adanya perubahan gaya hidup masyarakat, perubahan ekonomi dan finansial yang mempengaruhi pola kerja seseorang, kondisi masyarakat, serta kondisi keluarga.
2. *Organizational stresor*  
Merupakan penyebab stres dari dalam organisasi yang meliputi kondisi kebijakan dan strategi administrasi, struktur dan desain organisasi, proses organisasi, serta kondisi lingkungan kerja.
3. *Group stresor*  
Merupakan penyebab stres dari kelompok dalam organisasi yang timbul akibat kurangnya kesatuan dalam melaksanakan tugas, kurangnya dukungan dari atasan, serta munculnya konflik antar personal, interpersonal, dan antar kelompok.
4. *Individual stresor*  
Merupakan penyebab stres dari dalam diri individu yang muncul akibat konflik dan ambiguitas peran, beban kerja yang terlalu berat, serta kurangnya pengawasan dari pihak perusahaan.

*Role stress* pada tingkat tertentu diperlukan karyawan untuk pengembangan motivasi, perubahan, dan pertumbuhan (Selye, 1976). Sehingga pada saat tingkat *role stress* tertentu dapat menunjukkan bahwa karyawan tersebut mampu mengatasi serta beradaptasi dengan baik terhadap *role stress*. Menurut

Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor dalam mengelola *role stress* yang meliputi:

1. Pendekatan Individu

Strategi yang dapat digunakan oleh karyawan dalam mengatasi stres adalah melalui pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

2. Pendekatan Organisasi

Strategi yang dapat digunakan oleh manajemen suatu organisasi dalam mengatasi stres pada karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

#### **2.1.2.4 Dampak Stres Kerja**

Dampak Stres Kerja menurut Cox dalam Retyaningyas (dalam Fauji, H. 2013:19) membagi menjadi 5 (lima) dampak dari stres kerja yaitu:

1. Subyektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresif, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, dan kesepian.
2. Perilaku, berupa mudah mendapatkan kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.
3. Kognitif, berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
4. Fisiologis, berupa kandungan gula darah meningkat, denyut jantung, tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan demam.
5. Organisasi, berupa angka absensi, omset, produktivitas yang rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

### 2.1.2.5 Dimensi *Role Stress*

Menurut Jackson dan Schuler dalam Novia Grestianti (2017) peran ambiguitas dan skala konflik peran merupakan ukuran yang baik dari konstruksi peran. Ketidakjelasan peran dan konflik peran adalah dua komponen utama dari stres peran yang bagaimana hal tersebut sering terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh auditor internal.

#### a. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Konflik peran terjadi ketika pesan dan petunjuk mengenai suatu peran adalah jelas, tetapi berkontradiksi atau saling eksklusif (Griffin, 2010). Konflik Peran adalah konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain (Suwanto, 2010). Apabila orang lain memiliki persepsi atau harapan yang berbeda tentang peran seseorang, orang itu cenderung mengalami konflik peran (*role conflict*), karena sukar memenuhi suatu harapan tanpa menolak harapan lain. Menurut Arfan Ikhas Lubis (2010:57) konflik peran adalah:

“Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh auditor yang bisa menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja. Konflik peran berdampak negatif terhadap perilaku auditor, seperti timbulnya ketergantungan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja secara keseluruhan.”

Berdasarkan teori di atas, konflik peran merupakan konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua atau lebih perangkat harapan/perintah berbeda sehingga menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi. Dimensi yang membentuk konflik peran meliputi tipe tugas, norma-norma

konflik, kepuasan dengan kelompok, kesukaan, keinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok, kesamaan tujuan dan resolusi konflik.

Menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Priatna (2013), *role conflict* diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Sumber Daya Manusia
- 2) Mengesampingkan Aturan
- 3) Kegiatan yang Tidak Perlu
- 4) Arahan yang Tidak Jelas

Dari indikator diatas, berikut ini akan dijelaskan kembali pengertian dari masing-masing penyebab indikator-indikator konflik peran tersebut:

- 1) Sumber Daya Manusia

Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda dan menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.

- 2) Mengesampingkan Aturan

Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain.

- 3) Kegiatan yang Tidak Perlu

Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.

- 4) Arahan yang Tidak Jelas

Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas

### **b. Ketidak Jelasan Peran (*Role Ambiguity*)**

Griffin (2010) mengemukakan ketidak jelasan peran muncul ketika suatu peran tidak jelas. Ketidak jelasan peran adalah kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin (Suwanto, 2010). Seperti halnya pada konflik peran, ketidak jelasan peran cenderung menyebabkan timbulnya ketegangan dan perilaku menyesuaikan diri. Keterangan menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk mereka lakukan dan hal-hal yang tidak harus mereka lakukan, diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Robbins dan Judge (2009) menyatakan bahwa ketidak jelasan peran merupakan perilaku yang ditentukan kepada karyawan adalah tidak jelas. Ketidak jelasan peran meliputi tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidak pastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidak pastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Menurut Rizzo, House, dan Lirtzman dalam Pratina (2013), *role ambiguity* diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Wewenang
- 2) Tanggung Jawab
- 3) Kejelasan Tujuan
- 4) Cakupan Pekerjaan

Dari indikator di atas, berikut ini akan dijelaskan kembali pengertian dari masing-masing penyebab indikator ketidakjelasan peran tersebut:

1) Wewenang

Merasa pasti dengan wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.

2) Tanggung Jawab

Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.

3) Kejelasan Tujuan

Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.

4) Cakupan Pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.

Berdasarkan paparan di atas, ketidak jelasan peran adalah perilaku karyawan karena kurang pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin. Indikator ketidak jelasan peran antara lain wewenang yang dimiliki, arah dan tujuan pekerjaan, alokasi waktu kerja, pertanggung jawaban yang dimiliki, apa yang diharapkan dan apa yang harus dilakukan.

### **2.1.3 Burnout**

#### **2.1.3.1 Definisi Burnout**

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologi klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Freudenberger memberi ilustrasi *burnout syndrome* seperti gedung yang terbakar habis yang

awalnya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, dan setelah terbakar gedung hanya tampak kerangka luarnya saja. Ilustrasi ini memberikan gambaran bahwa orang yang mengalami *burnout syndrome* dari luar tampak seperti biasa, namun sebenarnya terjadi masalah dalam dirinya (Pangastiti, 2011).

*Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti, 2011). *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan.

Menurut Schultz (2010), *burnout* adalah hasil dari psikologis dan fisik yang memiliki stress tinggi ditempat kerja. Ini biasanya terjadi di antara karyawan yang tidak mampu mengatasi tekanan pekerjaan yang luas menuntut energi, waktu, sumber daya, dan di antara karyawan yang membutuhkan untuk berurusan dengan orang-orang. Para peneliti telah menemukan bahwa *burnout* membawa dampak yang sangat besar untuk organisasi dan individu, yaitu mengakibatkan sikap dan perilaku karyawan yang tidak diinginkan, seperti keterlibatan kerja rendah, dan kinerja tugas berkurang.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa *burnout syndrome* adalah suatu kumpulan gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif akibat dari kelelahan kerja yang bersifat monoton dan menekan.

### 2.1.3.2 *Burnout Auditor Internal*

Fogarty dkk. (2000) menemukan bahwa kecenderungan terhadap *burnout* yang dialami oleh akuntan publik merupakan akibat dari beberapa stresor (pemicu stres).

*Job burnout* atau kelelahan kerja adalah faktor penting yang mempengaruhi perilaku auditor (e.g. see Fogarty et al., 2000; Almer and Kaplan, 2002; Sweeney and Summers, 2002; Fogarty and Kalbers, 2006; Chong & Monroe, 2015; Kingori, 2016). Eller (2014) mengemukakan bahwa laporan yang tidak lengkap yang diberikan auditor internal disebabkan oleh kurangnya penalaran moral, terutama mereka yang takut ditegur oleh manajer. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan ketegangan etika, dan akhirnya membuat auditor internal mengalami *burnout*.

Jay Hanson dalam Persellin, Schmidt dan Wilkins (2015) mengatakan bahwa *burnout* atau kelelahan dalam diri auditor karena tekanan beban kerja yang berat menimbulkan kelalaian dan kesalahan dalam melaporkan penyimpangan serta memungkinkan auditor untuk melakukan penyimpangan audit (*dysfunctional audit behavior*) minor seperti melewati beberapa prosedur-prosedur audit dan pemeriksaan yang tidak detail.



### 2.1.3.3 Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach (dalam Dyni, 2012), menyebutkan bahwa *burnout* mempunyai tiga dimensi yang meliputi, *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *perceive inadequacy of professional accomplishment*. Berikut ini adalah masing-masing dari penjelasan tiga dimensi:

#### 1. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosi)

Gejala pertama dari sindrom *burnout* ini disebabkan karena energi seseorang terkuras habis dengan situasi pekerjaan yang disertai dengan kelelahan fisik yang berat. Profesi pelayanan pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang selalu berhadapan dengan tuntutan dan pelibatan emosional. Apabila hal ini berlangsung cukup lama dan secara terus menerus dapat menguras sumber energi. Kelelahan ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tak berdaya, merasa tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan lingkungan. (Maslach, 1981), kelelahan fisik ditandai adanya gangguan tidur, mudah terserang flu dan sakit kepala serta merasakan keluhan sakit nyeri pada tubuh.

#### 2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Menurut Maslach, *depersonalization* merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. *Depersonalization* adalah suatu proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Gambaran umum *depersonalization* adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga

jarak dengan lingkungan sekitarnya, tidak berperasaan, kurang perhatian dan kurang sensitif dengan kebutuhan orang lain.

3. *Recude Personal Accomplishment* (Rendahnya Penghargaan Terhadap Diri Sendiri)

Ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik di masa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya.

#### 2.1.3.4 Karakteristik *Burnout*

Freudenberger dan Richelson (dalam Yuhadi, 2016) menyatakan ada 11 (sebelas) karakteristik pada penderita *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan; penderita *burnout* mengalami kelelahan fisik yang ditandai dengan perasaan kekurangan energi dan merasa lelah sepanjang waktu.
2. Lari dari kenyataan; penderita *burnout* cenderung menghindari dari tanggung jawab pekerjaannya serta sering membolos kerja.
3. Kebosanan dan sinisme; disebabkan oleh tugas yang kurang menantang, kurang makna dan tidak beragam akan menimbulkan perasaan jemu yang melahirkan kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan maupun orang-orang di lingkungan pekerjaan.
4. Tidak sabaran dan mudah tersinggung: penderita *burnout* cenderung lebih mudah marah dan tersinggung disebabkan hal-hal sepele, karena ketegangan yang dirasakannya.

5. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan; hal ini didasari karena berkembangnya perasaan menjadi manusia super, yakni merasa sanggup menangani sesuatu, tidak memerlukan bantuan sehingga tinggi hati karenanya.
6. Merasa tidak dihargai; hal ini terjadi apabila puncak ambisi individu terlalu tinggi, mendorong dirinya terlalu keras sehingga ketidaksesuaian dengan realitas menyulut kekecewaan dan perasaan tidak dihargai.
7. Mengalami disorientasi; kehilangan arah serta tujuan hidupnya, tidak tahu apa target pekerjaannya.
8. Keluhan psikosomatis; penderita *burnout* sering mengalami sakit kepala, mual, sakit punggung dan keluhan fisik lainnya yang tidak diketahui apa penyebabnya.
9. Curiga tanpa alasan; penderita *burnout* menjadi mudah curiga terhadap orang lain karena berkembangnya pendapat negatif dalam diri mereka yang membuat mereka menjaga jarak dengan orang lain serta menjauh dari lingkungan sosial.
10. Depresi adalah gangguan *mood*, kondisi emosional berkepanjangan, yang mewarnai seluruh proses berpikir, berperasaan serta berperilaku seseorang.
11. Penyangkalan; merupakan perilaku menolak menghadapi kenyataan yang tidak menyenangkan.

#### **2.1.3.5 Faktor-faktor Penyebab *Burnout***

*Burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performansi kerja. Leiter dan Maslach (dalam Yuhadi 2016) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Work Overloaded*

*Work overload* kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Overload terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan burnout.

2. *Lack of Work Control*

Setiap individu ingin memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, serta menggunakan kemampuannya untuk berfikir, menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Namun, adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki ruang yang terbatas dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

3. *Rewarded for Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

#### 4. *Breakdown in Community*

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya.

Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki *quality time* dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti handphone, computer membuat seseorang cenderung menghilangkan *social contact* dengan orang disekitar. Hubungan yang baik seperti *sharing*, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja.

Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, full of anger, frustasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

#### 5. *Treated Fairly*

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan.

Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

#### 6. *Dealing with Conflict Values*

Pekerjaan dapat membuat pekerja melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang sales terkadang harus berbohong agar produk yang ditawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang menurunkan performa, kualitas kerjanya karena tidak sesuai dengan nilai yang dimiliki. Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, menjaga integritas dan *self respect*.

#### 2.1.3.6 Dampak *Burnout*

Terdapat beberapa dampak yang akan terjadi jika seseorang pekerja mengalami *burnout*, diantaranya adalah sebagai berikut:

##### 1. Individu

Dampak *burnout* bagi individu adalah buruknya kualitas hubungan dengan keluarga dan penurunan kualitas hubungan dengan rekan kerja. Selain itu, munculnya masalah kesehatan secara fisik menjadi salah satu dampak yang akan dirasakan seorang pekerja yang mengalami *burnout*.

## 2. Organisasi

Dampak *burnout* bagi organisasi adalah pemberian pelayanan yang berkualitas rendah bagi pelanggan, menurunnya keterlibatan kerja dan kontribusi individu pada organisasi. Selain itu, *burnout* dapat menimbulkan kemerosotan kualitas ketelitian individu dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan.

### 2.1.3.7 Perbedaan *Burnout* dan Stres Kerja

Pengertian *stress* berbeda dengan *burnout*. *Burnout* adalah jenis depresi dalam pekerjaan dan disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan, hal itu tidak disebabkan oleh *stress* meskipun orang yang mengalami *burnout* juga merasakan *stress*. *Burnout* merupakan bagian dari masalah motivasi. Seseorang yang mengalami *burnout* akan kehilangan motivasi, putus asa dan depresi. Lain hal nya dengan *stress*, seseorang dengan *stress* tingkat tinggi cenderung bertindak emosional secara berlebihan (Potter, 2007). Smith, Gill, Segal & Segal (dalam John M Ivansevich, Robert Konopaske dan Michael T. Matteson, 2010) menjelaskan perbedaan antara *stress* dan *burnout* yaitu :

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan *Burnout* dan *Stress***

<i>Burnout</i>	<i>Stress</i>
Emosi tumpul.	Emosi berlebihan.
Menghasilkan ketidakberdayaan dan keputusan.	Menghasilkan kondisi yang mendesak tindakan yang berlebihan.
Penurunan motivasi.	Kehilangan energi.
Mengarah pada sikap acuh.	Mengarah pada kecemasan.

**Sumber : Ivansevich, Konopaske dan Matteson, 2010**

Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi *burnout* berbeda dengan *stress*. Pekerja yang mengalami *burnout* akan cenderung diam dan terlihat tanpa daya. Hal ini terjadi karena hilangnya motivasi dan semangat yang berakibat pada ketidakberdayaan. Pada kondisi *stress*, pekerja cenderung menjadi lebih aktif dan agresif secara emosional. Penderita *burnout* maupun *stress* sama-sama mengalami masalah terutama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda. *Stress* yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh *stress*.



## **2.1.4 Efektivitas Kinerja Auditor Internal**

### **2.1.4.1 Definisi Efektivitas Kinerja**

Efektivitas ialah suatu ukuran yang mengungkapkan seberapa jauh (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah mampu dicapai. Jika digambarkan dalam bentuk persamaan maka efektivitas sama dengan hasil nyata dibagi dengan hasil yang diharapkan (Danumiharja, 2014). Definisi efektivitas Menurut Ravianto dalam Marsuri (2014:11) adalah:

“Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.”

Efektivitas menurut Moore D.Kenneth Dalam Moh Syarif (2015:1) adalah:

“Efektivitas suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, atau makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.”

Menurut Azhar Susanto (2013:39) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti.”

Jadi, efektivitas adalah suatu ukuran atas penilaian suatu kegiatan yang menyatakan sejauh mana target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai sesuai dengan perencanaan. Jika suatu kegiatan dapat diselesaikan sesuai harapan, maka dapat dikatakan efektif.

Istilah kinerja pada umumnya diartikan sebagai suatu bentuk seseorang yang bekerja dan melihat seberapa banyak hasil yang diperolehnya dari pekerjaan

itu. Menurut Whitmore, kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang (Uno. B. Hamzah, 2012). Pengertian yang menurut Whitmore merupakan pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk berhasil. Oleh karena itu, menurut Whitmore kinerja yang dianggapnya representatif, maka tergambarnya tanggung jawab yang besar dari pekerjaan seseorang.

Menurut Dessler, kinerja adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan menurut Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Riadi, 2016).

Selanjutnya Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) mengemukakan definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jadi, kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil kerja tersebut berupa kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu yang diberikan kepadanya.

Definisi efektivitas kerja menurut Sutarto (2012:38) adalah:

“Efektivitas kerja adalah suatu keadaan di mana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki.”

Efektivitas kinerja mengacu pada seberapa baik tugas tertentu dilakukan dengan kaitannya dengan kriteria (Nadhiroh, 2010). Efektivitas kinerja auditor berarti ketepatan pekerjaan audit yang dilakukan dalam menganalisa,

mengevaluasi, dan mengkoreksi aktivitas-aktivitas perusahaan. Dalam proses auditing, auditor harus mengetahui kemampuan mereka masing-masing, kuantitas pekerjanya, serta waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut agar dapat memaksimalkan kemampuan mereka untuk melakukan audit internal yang efektif (Ahdianti, 2015).

Kegiatan evaluasi dan perbaikan berkesinambungan yang diberikan oleh audit internal sebagai bentuk pelayanan kepada organisasi merupakan salah satu cara untuk tercapainya tujuan audit internal. Dalam bukunya, Moeller (2009) menjelaskan tahap-tahap penting untuk membentuk kinerja auditor internal yang efektif. Tahap-tahap tersebut yaitu:

1. Merencanakan dan mengorganisasi audit internal
2. Persiapan aktivitas audit internal yang termasuk menentukan tujuan audit, jadwal audit dan estimasi waktu, dan survey pendahuluan.
3. Memulai auditing internal dengan survey lapangan audit internal, dokumentasi survey lapangan, dan kesimpulan auditor tentang survey lapangan.
4. Membuat dan menyiapkan program audit
5. Melaksanakan audit internal. Memahami pelaksanaan audit internal dengan tepat merupakan persyaratan dari *Common Body of Knowledge* (CBOK). Auditor internal harus memahami tentang prosedur awal audit internal lapangan, asistensi teknis audit lapangan, memonitor lapangan manajemen audit, mencatat temuan audit yang potensial,

program audit dan memodifikasi jadwal, dan melaporkan temuan pendahuluan kepada manajemen

#### **2.1.4.2 Aspek-aspek Efektivitas Kinerja**

Aspek-aspek yang dinilai berkaitan dengan efektivitas kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan menurut Daft (dalam Efa Nopita, 2015) meliputi:

##### **1. Keterampilan Kerja**

Keterampilan menunjukkan kemampuan dan keahlian karyawan yang mendukung pelaksanaan tugas. Keterampilan merupakan bekal karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Keterampilan karyawan mencakup kemampuan, pengetahuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Keterampilan dapat dipelajari secara formal atau dengan cara belajar sendiri tergantung dengan kebutuhan. Seorang karyawan yang memiliki keterampilan rendah akan mengalami banyak hambatan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif. Sebaliknya, karyawan yang memiliki keterampilan tinggi akan mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga kinerjanya dapat dinilai efektif. Keterampilan kerja dapat dilihat dari cara seseorang untuk menangani sebuah pekerjaan. Setiap pekerjaan membutuhkan keterampilan yang memadai sehingga seseorang tidak akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikannya. Keterampilan yang memadai akan dapat meningkatkan kinerja seseorang karena tingkat kesalahan-kesalahan

seseorang dalam menjalankan pekerjaan yang ditangani akan semakin rendah.

## **2. Peningkatan Prestasi Kerja**

Prestasi kerja merupakan salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja seseorang ataupun organisasi. Prestasi kerja individu menyangkut kemampuan ataupun keberhasilan seseorang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hasil kerja seseorang yang semakin baik mencerminkan prestasi kerja yang semakin tinggi dan hal itu menggambarkan suatu kinerja yang efektif. Sebaliknya, hasil kerja yang buruk mencerminkan prestasi kerja rendah dan menggambarkan kinerja yang kurang efektif. Peningkatan prestasi kerja merupakan salah satu ukuran untuk menilai efektif tidaknya kinerja seseorang.

## **3. Kemampuan Berkompetisi**

Dalam dunia kerja, kompetisi merupakan salah satu hal yang penting. Kompetisi yang dimaksud dilakukan secara positif misalnya bekerja lebih baik dari orang lain. Kompetisi semacam ini sifatnya positif dan tidak merugikan pihak lain. Setiap orang diharapkan mampu berkompetisi secara sehat karena akan dapat memotivasi setiap karyawan untuk memberikan hasil yang terbaik. Karyawan yang mampu berkompetisi selalu berusaha untuk meningkatkan hasil kerjanya dari waktu ke waktu. Kemampuan berkompetisi ini dapat

dilihat dari sikap kerja pantang menyerah, aktif, berani menjalankan tugas tugas baru.

#### **4. Kemampuan Beradaptasi**

Adaptasi menunjukkan kemampuan karyawan menyesuaikan diri dengan situasi dan lingkungan kerja yang sering mengalami perubahan baik lingkungan kerja seperti rekan-rekan kerja maupun sarana dan prasarana yang digunakan. Karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi tinggi dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan di lokasi yang baru. Sebaliknya, karyawan yang kemampuan beradaptasinya rendah akan mengalami banyak kendala di lingkungan kerja yang baru seperti kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja baru, sulit beradaptasi dengan sarana dan prasarana di lokasi baru. Kemampuan beradaptasi karyawan dapat dilihat dari sikap yang lebih tenang, fleksibel, dan menguasai pekerjaan. Seseorang yang mampu beradaptasi dengan cepat dapat meningkatkan hasil pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi efektif

#### **5. Daya Tahan Terhadap Perubahan**

Lingkungan kerja umumnya sering mengalami perubahan misalnya faktor cuaca, iklim, suhu udara. Sehubungan dengan itu, seorang karyawan diharapkan memiliki daya tahan terhadap perubahan tersebut. Untuk mampu terhadap perubahan, setiap karyawan harus memiliki kekuatan fisik. Karyawan yang memiliki daya tahan terhadap perubahan tidak akan mengganggu pekerjaannya sehingga kinerjanya

menjadi efektif. Sebaliknya, seseorang yang tidak memiliki daya tahan terhadap perubahan akan mengalami kesulitan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif.

#### **2.1.4.3 Tujuan Kinerja Auditor Internal**

Menurut Goldwasser dalam Fannani dkk (2008) kinerja auditor adalah:

“Kinerja auditor merupakan perwujudan kerja yang dilakukan dalam rangka mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi. Pencapaian kinerja auditor yang lebih baik harus sesuai dengan standar dan kurun waktu tertentu, yaitu: (1) kualitas kerja—yaitu mutu penyelesaian pekerjaan dengan bekerja berdasar pada seluruh kemampuan dan keterampilan, serta pengetahuan yang dimiliki oleh auditor; (2) kuantitas kerja—yaitu jumlah hasil kerja yang dapat diselesaikan dengan target yang menjadi tanggung jawab pekerjaan auditor, serta kemampuan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan; (3) ketepatan waktu—yaitu ketepatan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang tersedia.”

Keseluruhan tujuan pemeriksaan internal adalah untuk membantu segenap anggota manajemen dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka secara efektif, dengan memberi mereka analisis, penilaian, saran dan komentar yang objektif mengenai kegiatan atau hal-hal yang diperiksa (Hery, 2018:8).

Indikator kinerja auditor menurut Goldwasser dalam Desy (2016) adalah:

##### **1. Kualitas Kerja**

Tingkat di mana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan perusahaan. Mutu penyelesaian pekerjaan dengan bekerja berdasar pada seluruh kemampuan dan keterampilan, serta pengetahuan yang dimiliki oleh auditor.

## 2. Kuantitas Kerja

Jumlah hasil kerja yang dapat diselesaikan dengan target yang menjadi tanggung jawab pekerjaan auditor, kuantitas kerja berdasar pada ketepatan, kecepatan, serta sarana pendukung.

## 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang tersedia tanpa melupakan kualitas dan kuantitas yang ditetapkan. Ketepatan waktu di dasarkan atas tepat waktu.

### 2.1.4.4 Standar Kinerja Auditor Internal

Dengan adanya standar kinerja bagi auditor internal memberikan panduan untuk pemenuhan unsur-unsur yang diwajibkan dalam kerangka praktik profesional internasional serta mendorong peningkatan proses dan operasional organisasi. Terdapat tujuh (7) Standar Kinerja Auditor Internal menurut *The Institute of Internal Auditors* (2016) adalah:

#### 1. Mengelola Aktivitas Audit Internal

Kepala audit internal harus mengelola aktivitas audit internal secara efektif untuk meyakinkan bahwa aktivitas tersebut memberikan nilai tambah bagi organisasi.

##### a. Perencanaan

Kepala audit internal harus menyusun perencanaan berbasis risiko (*risk-based plan*) untuk menetapkan prioritas kegiatan aktivitas audit internal sesuai dengan tujuan organisasi.



b. Komunikasi dan Persetujuan

Kepala audit internal mengkomunikasikan rencana aktivitas audit internal dan kebutuhan sumber daya, termasuk perubahan interim yang signifikan, kepada manajemen senior dan dewan untuk dikaji dan disetujui. Kepala audit internal juga harus mengkomunikasikan dampak dari keterbatasan sumber daya.

c. Pengelolaan Sumber Daya

Kepala audit internal harus memastikan bahwa sumber daya audit internal telah sesuai, memadai, dan dapat digunakan secara efektif dalam rangka pencapaian rencana yang telah disetujui.

d. Kebijakan dan Prosedur

Kepala audit internal harus menetapkan kebijakan dan prosedur untuk mengarahkan/memandu aktivitas audit internal.

e. Koordinasi dan Penyandaran

Kepala audit internal harus berbagi informasi, mengkoordinasikan kegiatannya dan mempertimbangkan penyandaran terhadap hasil pekerjaan penyedia jasa asurans dan konsultasi eksternal dan internal lain, untuk memastikan bahwa lingkup penugasan telah sesuai dan meminimalkan duplikasi aktivitas.

f. Laporan Kepada Manajemen Senior dan Dewan

Kepala audit internal harus melaporkan secara periodik tujuan, kewenangan, tanggung jawab, dan kinerja aktivitas audit internal terhadap rencananya dan kesesuaiannya dengan Kode Etik dan

Standar. Laporan tersebut juga harus mencakup risiko signifikan, permasalahan tentang pengendalian, risiko terjadinya kecurangan, masalah tata kelola, dan hal lainnya yang memerlukan perhatian dari manajemen senior dan/atau dewan.

g. **Penyedia Jasa Eksternal dan Tanggung Jawab Organisasi pada Audit Internal**

Apabila terdapat penyedia jasa eksternal yang memberikan jasa audit internal pada aktivitas audit internal organisasi, penyedia jasa tersebut harus memberikan pemahaman bahwa organisasi memiliki tanggung jawab untuk memelihara aktivitas audit internal yang efektif.

2. **Sifat Dasar Pekerjaan**

Aktivitas audit internal harus melakukan evaluasi dan memberikan kontribusi peningkatan proses tata kelola, pengelolaan risiko, dan pengendalian organisasi dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, teratur, berbasis risiko. Kredibilitas dan nilai audit internal terwujud ketika auditor bersikap proaktif dan evaluasi mereka memberikan pandangan baru dan mempertimbangkan dampak masa depan.

a. Tata Kelola

Aktivitas audit internal harus menilai dan memberikan rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan proses tata kelola organisasi.

b. Pengelolaan Resiko

Aktivitas audit internal harus mengevaluasi efektivitas dan memberikan kontribusi pada peningkatan proses pengelolaan risiko

c. Pengendalian

Aktivitas audit internal harus membantu organisasi memelihara pengendalian yang efektif dengan cara mengevaluasi efisiensi dan efektivitasnya serta mendorong pengembangan berkelanjutan.

3. Perencanaan Penugasan

Auditor internal harus menyusun dan mendokumentasikan rencana untuk setiap penugasan yang mencakup tujuan penugasan, ruang lingkup, waktu, dan alokasi sumber daya. Rencana penugasan harus mempertimbangkan strategi organisasi, tujuan dan risiko-risiko yang relevan untuk penugasan itu.

a. Pertimbangan Perencanaan

Dalam merencanakan penugasan, auditor internal harus mempertimbangkan:

- 1) Strategi dan sasaran dari kegiatan yang sedang direviu dan mekanisme yang digunakan dalam mengendalikan kinerjanya, Risiko signifikan atas sasaran, sumber daya, dan operasi aktivitas yang direviu, dan bagaimana menurunkan dampak risiko tersebut sampai pada tingkat yang dapat diterima,
- 2) Kecukupan dan efektivitas tata kelola, pengelolaan risiko dan proses pengendalian dibandingkan dengan kerangka atau model yang relevan, peluang untuk meningkatkan secara signifikan proses tata kelola, pengelolaan risiko dan pengendalian.

b. Tujuan Penugasan

Tujuan harus ditetapkan untuk setiap penugasan.

c. Ruang Lingkup Penugasan

Ruang lingkup penugasan yang ditetapkan harus memadai untuk dapat mencapai tujuan penugasan.

d. Alokasi Sumber Daya Penugasan

Auditor internal harus menentukan sumber daya yang sesuai dan memadai untuk mencapai tujuan penugasan, berdasarkan evaluasi atas sifat dan tingkat kompleksitas setiap penugasan, keterbatasan waktu dan sumber daya yang dapat digunakan.

e. Program Kerja Penugasan

Auditor internal harus menyusun dan mendokumentasikan program kerja untuk mencapai tujuan penugasan.

#### 4. Pelaksanaan Penugasan

Auditor internal harus mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi dan mendokumentasikan informasi yang memadai untuk mencapai tujuan penugasan.

##### a. Pengidentifikasian Informasi

Auditor internal harus mengidentifikasi informasi yang memadai, handal, relevan dan berguna untuk mencapai tujuan penugasan.

##### b. Analisis dan Evaluasi

Auditor internal harus mendasarkan kesimpulan dan hasil penugasannya pada analisis dan evaluasi yang sesuai.

##### c. Pendokumentasian Informasi

Auditor internal harus mendokumentasikan informasi yang memadai, handal, relevan dan berguna untuk mendukung kesimpulan dan hasil penugasan.

#### 5. Komunikasi Hasil Penugasan

Auditor internal harus mengkomunikasikan hasil penugasannya.

##### a. Kriteria Komunikasi

Komunikasi harus mencakup tujuan, ruang lingkup dan hasil penugasan.

##### b. Kualitas Komunikasi

Komunikasi yang disampaikan harus akurat, objektif, jelas, ringkas, konstruktif, lengkap, dan tepat waktu.

c. Kesalahan dan Kealpaan

Jika komunikasi akhir mengandung kesalahan atau kealpaan, kepala audit internal harus mengkomunikasikan informasi yang telah dikoreksi kepada semua pihak yang sebelumnya telah menerima komunikasi asli.

d. Penggunaan frasa “Dilaksanakan sesuai dengan Standar”

Internasional Praktik Profesional Audit Internal” Menyatakan bahwa hasil penugasan “Dilaksanakan sesuai dengan Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal”, dapat dilakukan hanya jika didukung dengan hasil program asurans dan peningkatan kualitas.

e. Pengungkapan atas Penugasan yang Tidak Patuh terhadap Standar

Apabila ketidakpatuhan terhadap Kode Etik, atau Standar mempengaruhi suatu penugasan, komunikasi hasil penugasan harus mengungkapkan:

- 1) Prinsip-prinsip atau aturan-aturan perilaku pada Kode Etik, atau Standar yang tidak sepenuhnya dipatuhi;
- 2) Alasan ketidakpatuhan,
- 3) Dampak ketidakpatuhan tersebut terhadap penugasan dan hasil penugasan yang dikomunikasikan.

f. Penyampaian Hasil Penugasan

Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hasil penugasan kepada pihak- pihak yang berkepentingan.

g. Pendapat Umum

Apabila terdapat pendapat umum, maka pendapat tersebut harus memperhatikan strategi, sasaran, dan risiko-risiko organisasi dan ekspektasi manajemen senior dan dewan, serta pemangku kepentingan lainnya. Pendapat umum harus didukung oleh informasi yang cukup, reliabel, relevan dan bermanfaat.

6. Pemantauan Perkembangan

Kepala audit internal harus menetapkan dan memelihara sistem untuk memantau disposisi atas hasil penugasan yang telah dikomunikasikan kepada manajemen.

7. Komunikasi Penerimaan Resiko

Dalam hal kepala audit internal menyimpulkan bahwa manajemen telah menanggung risiko yang tidak dapat ditanggung oleh organisasi, kepala audit internal harus membahas masalah ini dengan manajemen senior. Jika kepala audit internal meyakini bahwa permasalahan tersebut belum terselesaikan, maka kepala audit internal harus mengkomunikasikan hal tersebut kepada dewan.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis. Penulis menggunakan beberapa jurnal terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh *Role Stress* dan *Burnout* terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal.

Dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti-peneliti terdahulu menghasilkan kesimpulan mengenai pengaruh *Role Stress* dan *Burnout* terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal. Jurnal-jurnal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah, berikut ini peneliti menyajikan tabel penelitian terdahulu yang mendukung peneliti:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Rahmawati (2011)	Pengaruh <i>Role Stress</i> Terhadap Kinerja Auditor dengan <i>Emotional Quotient</i> sebagai variabel moderating.	<i>Role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.	Tidak menggunakan variabel <i>Emotional Quotient</i> sebagai variabel moderating.
2.	Roni Kusuma (2016)	Pengaruh Profesionalisme Auditor Internal dan <i>Role Stress</i> Auditor Internal Terhadap	Secara simultan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara Profesionalisme	Tidak menggunakan variabel profesionalisme.



		Kualitas Rekomendasi Audit Internal (Studi Empiris pada PT. Pos Indonesia Bandung)	Auditor Internal dan <i>Role Stress</i> Auditor Internal berpengaruh signifikan Terhadap Kualitas Rekomendasi Audit Internal	
3.	Andi Nurul Izmi Amalia (2017)	Pengaruh <i>Role Stress</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap Kinerja Auditor dengan Aspek <i>Psychological Well-Being</i> sebagai variabel moderating.	<i>Role Stress</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.	Tidak menggunakan Aspek <i>Psychological Well-Being</i> sebagai variabel moderating.
4.	ML. Astri Prehtin Noviana dan Rahmawati (2017)	Pengaruh Independensi, <i>Role Stress</i> dan <i>Burnout</i> Terhadap Efektivitas Auditor Internal	Independensi berpengaruh positif, <i>burnout</i> , kelebihan peran, dan konflik peran berpengaruh negatif terhadap efektivitas kerja auditor, ketidakjelasan peran dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas.	Tidak menggunakan variabel Independensi sebagai variabel independen.
5.	Budiarsih (2017)	<i>Burnout</i> pada Auditor Di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali	Hasil penelitian menunjukan auditor yang mengalami	Penambahan variabel <i>role stress</i> sebagai variabel independen

			<i>burnout</i> disebabkan auditor mengalami <i>role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> dan <i>role overload</i> dalam menjalankan profesinya.	dan variabel efektivitas kinerja auditor internal sebagai variabel dependen.
6.	Mohannad Al Shbail, Zalailah Salleh, Mohd Nazli Mohd Nor (2018)	<i>Antecedents of burnout and its relationship to internal audit quality</i>	Hasil penelitian menunjukkan untuk auditor internal, kelelahan kerja dapat mengurangi tingkat kepuasan kerja mereka. Sementara itu, ketidakpuasan di tempat kerja di antara auditor internal, dapat meningkatkan perilaku negatif termasuk <i>sign-off prematur</i> .	Penambahan variabel dependen <i>role stress</i> dan mengganti variabel independen kualitas audit internal menjadi efektivitas kinerja auditor internal.

Berikut ini adalah penjelasan dari penelitian terdahulu beserta persamaan dan perbedaannya dengan penulis:

1. Rahmawati (2011) yang meneliti Pengaruh *Role Stress* Terhadap Kinerja Auditor dengan *Emotional Quotient* sebagai variabel moderating. Berdasarkan hasil pengujiannya maka diperoleh kesimpulan bahwa *Role conflict* dan *role ambiguity* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

Adapun persamaan dalam penelitian penulis yaitu terdapat variabel independen *role stress* dan menggunakan metode penelitian deskriptif. Perbedaan, penelitian terdahulu menggunakan variabel moderating *Emotional Quotient*, sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan variabel moderating *Emotional Quotient*, serta penambahan variabel independen *burnout* dan variabel dependen efektivitas kinerja auditor internal.

2. Roni Kusuma (2016) yang meneliti Pengaruh Profesionalisme Auditor Internal dan *Role Stress* Auditor Internal Terhadap Kualitas Rekomendasi Audit Internal (Studi Empiris pada PT. Pos Indonesia Bandung). Hasil penelitiannya adalah secara simultan menunjukkan adanya pengaruh antara Profesionalisme Auditor Internal dan *Role Stress* Auditor Internal berpengaruh signifikan Terhadap Kualitas Rekomendasi Audit Internal.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel independen *role stress*. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan variabel independen profesionalisme auditor internal dan variabel dependen kualitas rekomendasi audit internal. Penelitian penulis menggunakan variabel independen *burnout* dan variabel dependen efektivitas kinerja auditor internal.

3. Andi Nurul Izmi Amalia (2017) yang meneliti Pengaruh *Role Stress* dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Auditor dengan Aspek

*Psychological Well-Being* sebagai variabel moderating. Hasil penelitiannya menunjukkan *Role Stress* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel *role stress* sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis tidak menggunakan Aspek *Psychological Well-Being* sebagai variabel moderating.

4. ML. Astri Prehtin Noviana dan Rahmawati (2017) yang meneliti Pengaruh Independensi, *Role Stress* dan *Burnout* Terhadap Efektivitas Auditor Internal. Hasil penelitiannya menunjukkan Independensi berpengaruh positif, *burnout*, kelebihan peran, dan konflik peran berpengaruh negatif terhadap efektivitas kerja auditor, ketidakjelasan peran dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel *role stress* dan *burnout* sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis tidak menggunakan variabel Independensi sebagai variabel independen.
5. Budiarsih (2017) yang meneliti *Burnout* pada Auditor Di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali. Hasil penelitiannya menunjukkan auditor yang mengalami *burnout* disebabkan auditor mengalami *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* dalam menjalankan profesinya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah

penggunaan variabel *burnout* sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis menambahkan variabel *role stress* sebagai variabel independen dan variabel efektivitas kinerja auditor internal sebagai variabel dependen.

6. Mohannad Al Shbail, Zalailah Salleh, Mohd Nazli Mohd Nor (2018) yang meneliti *Antecedents of burnout and its relationship to internal audit quality*. Hasil penelitiannya menunjukkan untuk auditor internal, kelelahan kerja dapat mengurangi tingkat kepuasan kerja mereka. Sementara itu, ketidakpuasan di tempat kerja di antara auditor internal, dapat meningkatkan perilaku negatif termasuk *sign-off prematur*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah menggunakan variabel *burnout* sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis menambahkan variabel dependen *role stress* dan mengganti variabel independen kualitas audit internal menjadi efektivitas kinerja auditor internal.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Stres terkait pekerjaan sering dihubungkan dengan profesi auditor. Auditor adalah profesi yang berpotensi mengalami stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaannya. *Role stress* auditor muncul ketika auditor internal menjalankan aktivitas audit internal. Auditor internal sebagai pekerja di dalam

perusahaan organisasi yang diauditnya akan menjumpai masalah ketika harus melaporkan temuan-temuan yang mungkin tidak menguntungkan dalam penilaian kinerja manajemen atau objek audit yang dilakukannya. Konflik audit yang sering terjadi adalah ketika auditor dan auditee tidak sepakat terhadap beberapa aspek fungsi dan tujuan pemeriksaan.

Seorang auditor yang mengalami stres berkepanjangan akan mengalami *burnout*. *Burnout* menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja (Izzo, dalam Rahmawati, 2017). Jika auditor mengalami *burnout*, maka auditor tidak bisa menghasilkan kinerja yang efektif dan akan merugikan bagi organisasi maupun perusahaan.

### **2.2.1 Pengaruh *Role Stress* Terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal**

Sebagai suatu profesi, auditor internal berpotensi mengalami stres yang diakibatkan banyaknya tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaannya. *Role stress* muncul pada saat auditor internal mengalami benturan kepentingan dengan auditee. Selain itu, auditor internal rentan mengalami tekanan yang berasal dari pihak atasan organisasi maupun perusahaan, sehingga hasil kinerja auditor internal tidak efektif.

Para auditor internal harus dapat membebaskan diri dari suatu keadaan yang dapat membuat mereka menjadi tidak dapat memberikan penilaian secara profesional dan objektif. Penugasan staf audit internal harus dibuat sedemikian rupa, sehingga konflik kepentingan dapat dihindari (Hery, 2018:47) dan kinerja auditor dalam berjalan secara efektif.

Konflik peran dapat berasal dari pertentangan yang berasal dari peran mereka ketika melakukan jasa audit dan jasa konsultasi manajemen yang keduanya mengandung perbedaan antara peraturan yang berasal dari profesi auditor internal dan harapan dari manajemen perusahaan. Konflik peran juga dapat disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara nilai-nilai personal yang diyakini oleh auditor internal dan harapan yang berasal dari manajemen dan organisasi profesi. Konflik peran dapat menimbulkan tekanan pada auditor, sehingga auditor cenderung rentan terhadap tekanan dari klien (Ahmad dan Taylor, 2009).

Menurut Jackson dan Schuler dalam Novia Grestianti (2017) peran ambiguitas dan skala konflik peran merupakan ukuran yang baik dari konstruksi peran. Ketidakjelasan peran dan konflik peran adalah dua komponen utama dari stres peran yang bagaimana hal tersebut sering terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh auditor internal. Penelitian Rahmawati (2011) menyatakan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja, karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu.

Dalam penelitian ML. Astri Prehtin Noviana dan Rahmawati (2017) menyatakan bahwa *role stress* yang terdiri dari kelebihan peran dan konflik peran berpengaruh negatif terhadap efektivitas kerja auditor internal. Adanya kelebihan peran dan konflik peran menyebabkan tingkat efektivitas kerja auditor internal menurun.

### 2.2.2 Pengaruh *Burnout* Terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal

*Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti, 2011). *Job burnout* atau kelelahan kerja adalah faktor penting yang mempengaruhi perilaku auditor (e.g. see Fogarty et al., 2000; Almer and Kaplan, 2002; Sweeney and Summers, 2002; Fogarty and Kalbers, 2006; Chong & Monroe, 2015; Kingori, 2016). Eller (2014) mengemukakan bahwa laporan yang tidak lengkap yang diberikan auditor internal disebabkan oleh kurangnya penalaran moral yang kurang, terutama mereka yang takut ditegur oleh manajer. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan ketegangan etika, dan akhirnya membuat auditor internal mengalami *burnout*.

Jay Hanson dalam Persellin, Schmidt dan Wilkins (2015) mengatakan bahwa *burnout* atau kelelahan dalam diri auditor karena tekanan beban kerja yang berat menimbulkan kelalaian dan kesalahan dalam melaporkan penyimpangan serta memungkinkan auditor untuk melakukan penyimpangan audit (*dysfunctional audit behavior*) minor seperti melewati beberapa prosedur-prosedur audit dan pemeriksaan yang tidak detail. Individu yang menunjukkan kecenderungan *burnout* akan menurunkan tingkat kinerjanya sehingga tidak akan tercapai target kinerja yang telah ditetapkan di awal. Hal itu tentu saja akan menjadi kendala bahwa efektivitas kinerja dari auditor internal tidak akan terpenuhi.

Pada penelitian Mohannad Al Shbail, Zalailah Salleh, Mohd Nazli Mohd Nor (2018) untuk auditor internal, kelelahan kerja dapat mengurangi tingkat



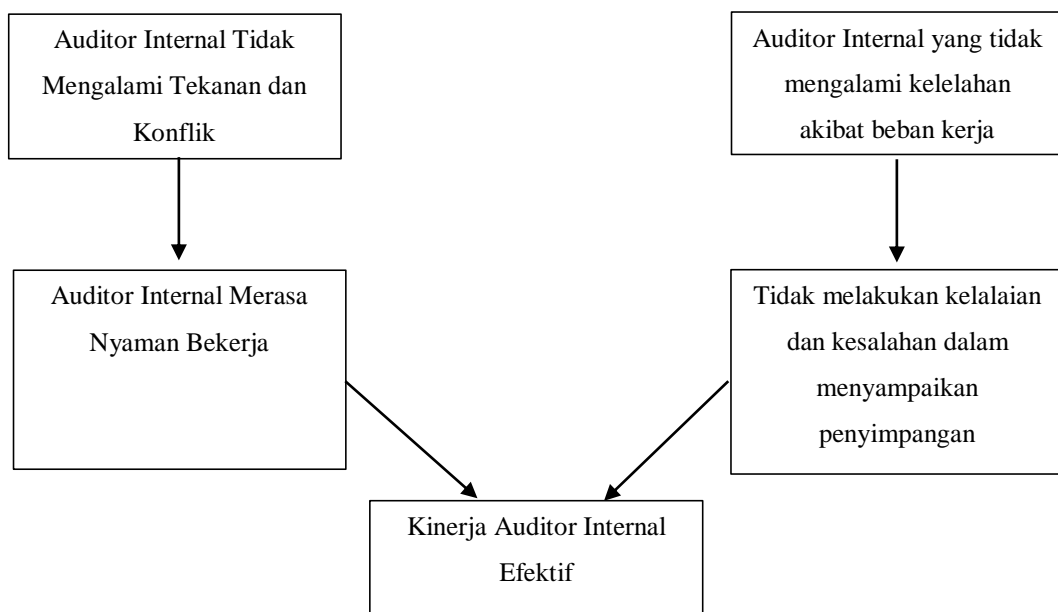
kepuasan kerja mereka. Sementara itu, ketidakpuasan di tempat kerja di antara auditor internal, dapat meningkatkan perilaku negatif termasuk *sign-off prematur*. Penelitian yang dilakukan ML. Astri Prehtin Noviana dan Rahmawati (2017) menyatakan *burnout* berpengaruh negatif terhadap efektivitas kerja auditor internal. Dengan adanya *burnout*, tingkat kelelahan emosi, penurunan prestasi personal menyebabkan efektivitas auditor menurun.

### **2.2.3 Pengaruh *Role Stress* dan *Burnout* Terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal Secara Simultan**

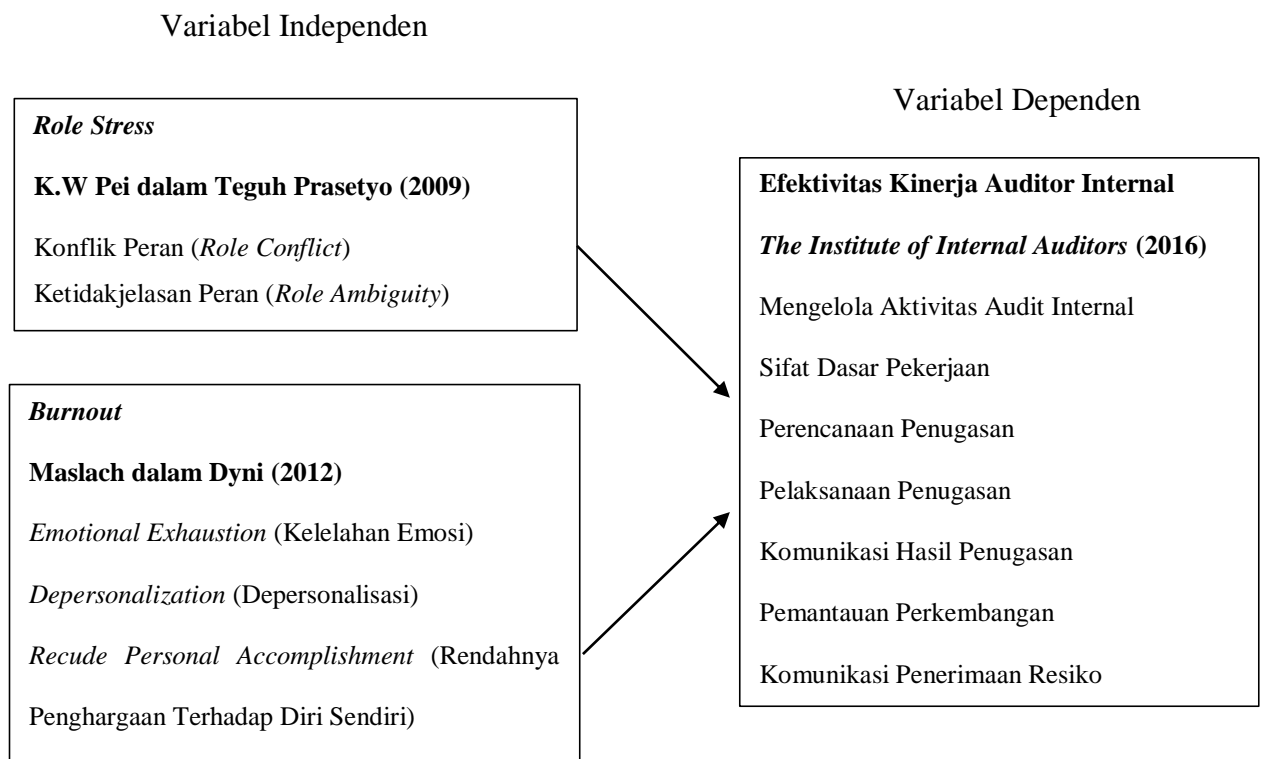
Auditor internal merupakan salah satu profesi yang memiliki tingkat tekanan stress dan kelelahan emosional cukup tinggi. *Role stress* dan *burnout* yang dialami oleh auditor internal menyebabkan kinerja auditor menjadi tidak efektif, karena auditor internal terkadang mendapatkan tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu dalam menjakankan tugasnya dan auditor akhirnya merasa tidak nyaman dengan pekerjaannya dan merasa lelah secara emosional. Seorang auditor yang mengalami stres berkepanjangan akan mengalami *burnout*. *Burnout* menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja (Izzo, dalam Rahmawati, 2017). Jika auditor mengalami *burnout*, maka auditor tidak bisa menghasilkan kinerja yang efektif dan akan merugikan bagi organisasi maupun perusahaan.

Jay Hanson dalam Persellin, Schmidt dan Wilkins (2015) mengatakan bahwa *burnout* atau kelelahan dalam diri auditor karena tekanan beban kerja yang berat menimbulkan kelalaian dan kesalahan. Dalam penelitian Budiarsih (2017)

auditor yang mengalami *burnout* disebabkan auditor mengalami *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* dalam menjalankan profesinya. Sehingga *role stress* dan *burnout* saling berkaitan dalam mempengaruhi efektivitas kinerja auditor internal. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



**Gambar 2.2**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:83) hipotesis adalah:

“Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Maka berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya dalam penelitian ini, rumusan hipotesis penelitian yang

diajukan penulis adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh *role stress* terhadap efektivitas kinerja auditor internal.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh *burnout* terhadap efektivitas kinerja auditor internal.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh *Role Stress* dan *Burnout* terhadap Efektivitas Kinerja Auditor Internal Secara Simultan.